


www.unimedtc.coop.br

Av. Dr. Moacir Rezende, 358 - Centro

37410-083 Três Corações MG

T. (35) 3239-6000

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Sector:	POP
Tarefa: Abrir chamado no sistema de chamados 'GLPI'	Estabelecido em: 07/04/2021
Orientador:	Última Revisão em: 08/04/2021
Executante: Analista de Informações Gerenciais	Página: 03/03

Objetivo: Abrir um chamado no sistema de chamados 'GLPI'

Descrição das Atividades:

1º Acesse o sistema 'GLPI' no endereço: <https://unimedtc.coop.br/TI/>.

2º Digite seu usuário e senha atuais nos campos 'Usuário' e 'Senha', depois clique em 'Enviar', conforme anexo 1.

3º Preencha o formulário de chamado, primeiro selecione no campo 'Categoria' quem atenderá esse chamado, selecione um título para o chamado e, por fim, descreva com todos os detalhes o chamado, clique em 'Enviar mensagem' conforme anexo 3.

4º Uma mensagem aparecerá confirmando que o chamado foi aberto.

Atividade Crítica:

- Não se aplica.

Siglas:

- GLPI - Gerenciamento Livre de Parque de Informática.

Itens de Controle:

- Não se aplica.

Resultados Esperados:

- O usuário deverá conseguir abrir um chamado para o suporte.

Registros:

- Não se aplica.

Referência Bibliográfica:

- Não se aplica.

Anexos:

ANEXO 1:

ANEXO 2:



www.unimedtc.coop.br

Av. Dr. Moacir Rezende, 358 - Centro

37410-083 Três Corações MG

T. (35) 3239-6000

Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	4
Excluído	0

ANEXO 3:

Este chamado me diz respeito

Descreva o incidente ou a requisição (Unimed TC)

Tipo

Categoria*

Título*

Descrição*

Formatos

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
 Nenhum arquivo escolhido

Annotations:

- Selecione a categoria (quem irá atender o chamado) - points to the 'Categoria*' dropdown.
- Insira um título para o chamado - points to the 'Título*' text field.
- Descreva com todos os detalhes o seu chamado - points to the 'Descrição*' text area.
- Clique em 'Enviar mensagem' para registrar o chamado - points to the 'Enviar mensagem' button.



www.unimedtc.coop.br

Av. Dr. Moacir Rezende, 358 - Centro

37410-083 Três Corações MG

T. (35) 3239-6000

ANEXO 4:

Mensagem confirmando
que o chamado foi aberto



Informação



Your ticket has been registered. (Chamado)

Item adicionado com sucesso:

Obrigado por utilizar o nosso sistema automático de
helpdesk.

GLPI Copyright (C) 2015-2020 Teclib' and contributors

Elaborador(a) e responsável: *Guilherme Pereira de Mello Silva*

Assinatura e Carimbo